

ICTを活用したソーシャルワークにおける「情報」の 位置づけと実践課題

西内 章¹

(2015年9月30日受付, 2015年12月17日受理)

Status of Assessment using ICT in Social Work, and Issues in Practice

Akira NISHIUCHI¹

(Received : September 30, 2015, Accepted : December 17, 2015)

要 旨

ソーシャルワークにおいて、生活に関連した「情報」は多岐に及ぶ。エンゲージメント、アセスメント、プランニング、インターベンション、モニタリングなど「ソーシャルワークの過程」において、この「情報」の収集と解釈が実践の鍵となる。また近年では、これらの情報を扱うために、ソーシャルワークの実践において、ICTが活用されるようになった。しかしながら、利用者の生活に関連する「情報」を、実践場面でどのように収集し、解釈するか、具体的なモデルが定着している訳ではない。

そこで本研究では、ソーシャルワークにおける「情報」の位置づけについて考察した。そして、考察した結果から以下の点を明らかにした。

1. ICTを活用したソーシャルワークにおける「情報」の位置づけ
2. 多職種連携における「情報」の位置づけ
3. ICTを活用したソーシャルワークのモデルを構築するための課題

キーワード：ソーシャルワーク, ICT, 情報, 連携

Abstract

A wide range of life-related information is used in social work. Collecting and interpreting information is critical to social work practices, including engagement, assessment, planning, intervention, and monitoring. In recent years, information and communications technology (ICT) has been used to handle and process information in social work practice. However, no specific models of how to collect and interpret users' life-related information have been established for the practice environment. In this study, we explore the status of information in social work practice and address the following issues : the status of information when using ICT in social work practice ; the status of information during collaboration between multidisciplinary professionals; and other issues to be addressed for building a social work model using ICT.

Key Words : Social Work, ICT, Inter-Professional Cooperation

1 高知県立大学社会福祉学部社会福祉学科・准教授・博士（臨床福祉学）

Department of social welfare, Faculty of social welfare, University of Kochi, Associate Professor

I. はじめに

現在、総務省¹⁾や厚生労働省²⁾、文部科学省³⁾など多くの省庁でICT(情報通信技術:Information and Communication Technology)⁴⁾に関する施策が実施されている。そしてこの施策の受け皿となる自治体や企業、第三セクター、NPO法人などでは機関同士をつなぐためにICTを活用したネットワークシステム(ICTシステム)を整備し、様々な情報を扱うようになった⁵⁾。

情報とは、「ある事柄に関して伝達(入手)されるデータ」である(金田一・山田・柴田・酒井・倉持・山田 2003:677)。データそのものには価値判断が含まれないが、何らかの意味合いがある形に整理されると、情報と呼ばれる⁶⁾。データや情報は、伝達することができるので、送り手には価値のある情報であっても、受け手にとっては単なるデータにすぎない場合がある(岡田ほか 2010:2-3)。また反対に送り手に意味がないように思えるデータであっても、受け手には意味がある情報として理解されることがある(岡田ほか 2010:3)。

これらの情報を誰に、どのような形式で発信するか、さらに相手との情報交換をとおして、情報に対する理解が深まる。そして、情報の発信方法や交換方法について、後から自分なりに吟味し評価することになる(岡田ほか 2010:48-61)。

ソーシャルワークにおいて、生活に関連した「情報」は多岐に及ぶ。エンゲージメント、アセスメント、プランニング、インターベンション、モニタリングなど「ソーシャルワークの過程」において、この「情報」の収集と認識が実践の鍵となる(中村 2002, 西梅 2005)。

ソーシャルワークにおいてもICTは活用されている。しかし、現在のところ、ソーシャルワークにおいてICTを活用するために有効なモデルが定着しているわけではない。ソーシャルワークにおけるICTについては、筆者がこれまで行ってきた研究において、ICTの活用枠組みを提示・検証してきた。今後はICT活用モデルの構築が

必要であると考えている。

そこで本研究の目的は、ソーシャルワークにおける「情報」の特性について検討し、ソーシャルワークのICT活用モデルを構築するために必要な「情報」の位置づけと実践課題を明らかにすることである。

II. 研究の背景ーソーシャルワーカーの抱える困難感ー

まず始めに、本研究がソーシャルワークとしてICTに着目した背景について述べる。ソーシャルワークの目的は利用者支援であるが、利用者が困るのではなく、その支援者であるソーシャルワーカー自身が支援に対して困難感を抱えることが多く取り上げ挙げられるようになった(岩間2008:11-190, 野中 2009:16-41, 岡田ほか 2010:49-143ほか)。

その理由としては、少子高齢社会の影響や経済の停滞などにより社会状況が変化したことや利用者の生活問題が多様化・複雑化していることなどが指摘されている(厚生労働省高齢者介護研究会 2003)。

ソーシャルワーカーは、このような通常では解決できそうもない生活状況に関わり、利用者と協働して生活課題を解決する専門職である。

したがって、机上で説明するほど容易に解決できる訳ではない。しかしながら、利用者の多様化・複雑化する生活課題から生じたソーシャルワーカーの困難感に対して、ソーシャルワーカー自らが丁寧に向き合い支援を行っていくことが利用者支援に他ならない(西内 2014a:1-158)。

そして、ソーシャルワーカーが困難感を抱く要因の1つとなっている生活課題が多様化・複雑化するにつれ、アセスメント情報の収集・記録・管理などにICTを活用するようになってきた経緯がある(西内 2013:1-158)。

他方、利用者の多様化・複雑化する生活課題を地域で解決しようとする地域包括ケアシステムの取り組みも始まっている(厚生労働省高齢者介護研

研究会 2003).

地域包括ケアシステムは、2025年に向けて住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、医療、介護、予防、住まい、生活支援が一体的に提供される仕組みである（厚生労働省社会保障審議会 2013）。利用者の個別な状況に対応するために応変かつ弾力的な運用ができることを目指している（小笠原・島津 2007:14）。

地域包括ケアシステムを構築する理由には、地域で生活する利用者を医療制度や社会福祉諸制度だけで支えることができない実情への対策が含まれていると考えられる。住み慣れた地域で自分らしい生活を送るためには、利用者が抱える多様かつ複合的な生活課題への対策が必要（特定非営利法人日本ソーシャルワーカー協会 2013:2）であり、その対応として地域包括ケアシステムを構築する必要がある。

しかしながら、地域包括ケアシステム構築への取り組みは、その地域課題をどのようにとらえるかによって活用する社会資源やネットワークが異なるため、地域課題の多面的な検討と実情に合わせたネットワークについて、地道な実践の蓄積が必要であろう。そして、その一環として地域包括ケアシステムで扱う情報について、ICTを活用した取り組みの有益性が指摘されている（厚生労働省高齢者介護研究会 2003）。

Ⅲ. ソーシャルワークにおける「情報」

1. 利用者とソーシャルワーカーが扱う「情報」

ソーシャルワークにおいて、情報の扱いは支援活動に影響する。それは利用者の生活環境に関わる情報を認識し、さらに生活ニーズを充足させるための情報を見つけ出し、活用しているためである（Johnson,L,C.ほか=2004:227）。

さらにJohnson（=2004:227）は、利用者とソーシャルワーカーが情報の解釈について確認し合うことが支援において不可欠であることを指摘している。

また、Dorfman（=1999:80）は、利用者の情報は体系化された分析と整理が必要であることを述べて具体的に、支援活動に必要な情報の項目例を挙げている。Dorfman（=1999:80）の指摘をもとにすれば、ソーシャルワークにおける各情報の特性や関係性についても分析と整理を行うことで、利用者の生活に関わる情報の全体的な視野を意識することができると考えられる。

そしてHepworthらの指摘をもとにすると、利用者とソーシャルワーカーが扱う「情報」の特性について、以下の点が指摘できると考えている。

- ①情報はアセスメントに影響し、その方向性決めること
- ②アセスメントの局面において、その都度、情報を分析・統合すること
- ③アセスメントで収集した情報を吟味することで支援が展開すること
- ④情報を検討することでアセスメントの正確性が判断できること

これら4点について、Hepworthらの指摘をもとに述べたい。まず、ソーシャルワークのアセスメントは「情報を集めて一貫した形で、クライアント像やクライアントの置かれている状況を記述する」（Hepworth, D.ほか=2015:299）ことである。そして、アセスメント情報は、利用者の「困難の性質や原因に関するソーシャルワーカーの推論が含まれており、そのアセスメントはその後のクライアントとの相互作用の基盤となって、目標の設定、介入の決定、進展の評価などを方向付ける」（Hepworth, D.ほか=2015:299）ために活用されるという理解ができる。このようにアセスメントにおける情報の特性を理解することは支援活動において重要である。

2点目として、ソーシャルワーカーは、利用者と「接触し始めたときからその関係を終える期間を通じてアセスメントのプロセスに従事する。それは数週間かもしれないし、数ヶ月、数年にわたることもある」（Hepworth, D.ほか=2015:302）。つまり、「アセスメントは、ケースの経過全体を

通じて新しい情報が姿を現すたびに、これを受け止め、分析し、統合することを含む、流動的で機動的なプロセス」(Hepworth, D. ほか=2015:302)なのである。このように情報は支援の過程において、常に影響を与え続けるものであり、アセスメント局面において利用者とソーシャルワーカーによる情報の分析・統合が支援活動に影響すると考えることができよう。

3点目は、初回面接の中で、ソーシャルワーカーは、豊富な情報を引き出し、ソーシャルワーカーは、深く掘り下げる価値のある情報はどれか、利用者の人となりや現前する問題の理解のためにさほど重要でない問題はどれかを判断することにつながる(Hepworth, D. ほか=2015:302)という理解である。これは支援において価値ある情報か否かを判断するのは利用者とソーシャルワーカーであることを示しているとも考えることができようである。

4点目の内容は、「問題解決が進むにつれて、しばしば新しい情報を開示し、当初の評価に新たな光を投げかけることになる。この新たな視点はクライアントを深く知ることになったことによる当然の結果として現れることもある。あるいは、クライアントはソーシャルワーカーに対する信用と能力に確信を持てるまで、重要な情報の開示を差し控えてきた可能性もある。その結果、当初のアセスメントが不正確だということがわかり、廃棄や大きな変更が必要になる場合が多くなる」(Hepworth, D. ほか=2015:302)ことを示している。実践において常に新たな情報を収集し、情報を吟味することは、利用者やその環境に対する理解を深めることにつながる。そこで利用者とソーシャルワーカーはこれまで収集した情報に関心を持ち、当初の支援でよいかを確認する必要がある。

2. ソーシャルワーカーの姿勢と「情報」のとらえ方

次に、ソーシャルワーカーの姿勢と情報のとらえ方について検討したい。

Meyer は、利用者とソーシャルワーカーが情報の分析や認識を行う過程そのものがアセスメントであると述べている(Meyer, C, H. 1993:17-42)。そして利用者の状況を、利用者とソーシャルワーカーがともに認識する方法論であることを説明している(Meyer, C, H. 1993:17-42) 43-64)。

つまり、情報を的確にとらえるためには、情報の分析と整理を行うのがアセスメントである。そして、ソーシャルワークのアセスメントにおいて情報をどのように扱うかによって、支援の方向性やアセスメントの正確さに影響すると考えることができる。

Hepworth ら (=2015:303) は、主として利用者とソーシャルワーカーは協働してアセスメントを行うが、その際、留意すべき内容は次の3点であると指摘している(筆者要約)。

- ①利用者は何を主要な問題あるいは困りごと認識しているか
- ②支援に際して、事前に利用者とソーシャルワーカーが考慮しなければならない懸案事項があるか
- ③健康面や安全面など利用者とソーシャルワーカーが注意を払わなければいけない潜在的で深刻な問題があるか

そして、ソーシャルワークで用いる病理モデルと生活モデルにみられるように、「診断」と「アセスメント」の違いによって、情報の解釈が異なることにも留意しておく必要がある。

診断として状況を捉える場合には、問題の特定に焦点が置かれるため、治療法や投薬法の選定だけでなく、利用者の体験についても症状としてとらえることができる。そして、利用者やソーシャルワーカーがその診断結果をもとにした症状の理解から多くのことを学び、生活課題の解決ができるのである(Hepworth, D. ほか2015:305)。

他方で、診断の見方は難しさもある。診断が安易なラベル付けにつながることもあるし、診断内容を間違えた場合には、利用者の能力や潜在的な

問題が表面化しない危険性もある。すなわち、診断は利用者の一部分をとらえているにすぎないという立場から、情報を整理することが適切であると考ええる。

また、利用者の文化的・社会的な生活背景によっても情報のとらえ方は異なる。利用者が重視する信条や規範などを軽視して無神経な介入方法を採用したり、文化的規範を理解したアセスメントを行わない場合には適切なアセスメントができないことがある（Hepworth, D.ほか=2015：308）。

そのため、ソーシャルワーカーは権威的な姿勢で関わるのではなく、わからない点については利用者に率直に訪ねるなど利用者から学ぶ姿勢が必要である（Hepworth, D.ほか=2015：310）。

このように利用者や環境のストレングスを評価し、エンパワメントを実践できる情報のとらえ方も重要である。それは利用者の病理や機能不全が強調されたアセスメントになっていないか、利用者のやる気やストレングス、能力を軽視したアセスメントになっていないか、などの点（Hepworth, D.ほか=2015：310-313）についてソーシャルワーカーとして自問が必要である。

このような自問が必要な理由は、利用者の事実をとらえていない否定的な側面だけの理解に留まっているかもしれないと考えるからである。

また支援において、生活課題を取り組む利用者の動機づけに際しても情報のとらえ方は影響する。例えば、利用者のアンビバレントな感情や複数の発言内容の矛盾、将来への希望と現在の状況の相違などがある場合には、情報のとらえ方を整理し、その相違点や矛盾点を指摘したり、その意識を強化したりする必要があるためである（Hepworth, D.ほか=2015：368）。

このように、ソーシャルワークのアセスメント場面において、「情報」のとらえ方に着目することは利用者理解につながるだけでなく、支援の質を高めることや、支援の選択肢を広げることにつながる。またソーシャルワーカーの偏見や先入観に気づくきっかけにもなるため、自らの支援スキ

ルを高めることにつながるのである。

IV. ICTを活用したソーシャルワークにおける「情報」の位置づけ

1. 利用者とソーシャルワーカーの支援関係における「情報」の位置づけ

これまでの情報のとらえ方をふまえて、ソーシャルワークにおけるICTにおける情報の位置づけを検討したい。

ソーシャルワークにおけるICTの有益な機能について、このHillとShawは以下の4点を指摘している（Hill&Shaw 2011:16-19）。

- ①利用者の同意や秘密保持・プライバシー・データの保護ができるICTであること
- ②さらに、利用者が適切にICTを活用して、サービスの批評や活動できることなども含まれること
- ③オンラインでソーシャルワーカーが提供するサービスの情報やアセスメントツールとしての活用もできること
- ④ソーシャルワーク教育や専門性を発展させるためにも活用できること

そして、このHillとShawの指摘をふまえると、ソーシャルワークとして利用者との協働において、次の4つの特性をもつICTを活用することが有効であると考えられる（西内 2014b）。

- ①利用者自身が自分の生活を認識することが可能なICTであること
- ②ICTを活用して利用者との協働による支援が展開できること
- ③ICTを活用して利用者の主体性を活かした活用方法ができること
- ④ICTを活用している過程で利用者との協働した実践ができているかどうかを確認できること

利用者とソーシャルワーカーが扱う情報は、ICTを活用したアセスメントやプランニングにおいて非常に重要であり、支援展開の根拠となると理解できる。

そこで筆者の研究（西内 2014b）と、前述した Hepworth らの内容から、利用者とソーシャルワーカーが協働するために必要な「情報」の活用方法について以下の4つの留意点を指摘したい。

- ①利用者自身が認識している情報であるか峻別すること
- ②利用者とソーシャルワーカーが協働して問題を解決するために必要な情報であるか吟味すること
- ③利用者が主体的に情報を収集・認識した上で、ICTを活用できる情報であるか検討すること
- ④利用者とソーシャルワーカーがその情報を活用するためにICTを活用できるかを考えること

まず、「利用者自身が認識している情報であるか峻別すること」については、Ⅲのところ「診断」と「アセスメント」の相違や、ストレングスとエンパワメントの強調について述べた内容と関連する事柄である。例えば、電子カルテなどのICTを活用する場合に入力されている情報が、ソーシャルワーカーの判断や推測によるものなのか、利用者が認識している情報なのかという点を峻別することである。これはHepworth (=2015)が、利用者が認識していることをなりより重視し、利用者が求めることを見つけ出し、利用者や環境のストレングスを評価することを強調している点（Hepworth, D. ほか=2015: 311）と関連していると考えられる。

2点目の「利用者とソーシャルワーカーが協働して問題を解決するために必要な情報であるか吟味すること」については、Ⅲの冒頭で述べた利用者とソーシャルワーカーが協働する際の留意すべき内容と関連する事柄である。支援活動を開始するにあたり、利用者の認識している困りごとや生じる可能性があるリスクについても吟味する必要があるためである。これはソーシャルワーカーの思いやこだわりだけで支援活動を展開するのではなく、データ管理型のICTに記録されている

情報をもとにして、利用者との協働に必要なかどうかを慎重に吟味することである。また、生じる可能性があるリスクについては、データ管理型のICTに記録されていない場合には、ソーシャルワーカーが入力する必要があるかもしれない。

3点目は、「利用者が主体的に情報を収集・認識した上で、ICTを活用できる情報であるか検討すること」である。これはⅢで述べている内容について総合的に関連する事柄である。これは、利用者は主体的に生活課題を解決しようとする意思を反映した事柄である。利用者が主体的に生活課題を解決しようとして、自らが認識している情報をもとに、利用者とソーシャルワーカーが協働して、支援活動を展開したとしても、ICTで活用できない情報は、ICT活用の範疇には入らないためである。例えば、データ管理型ICTの場合では、自由記述欄がない場合が該当する。あらかじめICTに設定した項目しか入力できないため、利用者にとって大事な情報であっても、ICTを活用には反映できないためである。

4点目の「利用者とソーシャルワーカーがその情報を活用するためにICTを活用できるかを考えること」は、支援活動で扱う情報がICTで扱うことができる範疇にあるか否かという点が鍵になる。利用者や環境のストレングスを評価した支援を行っていたとしても、その情報がICTの範疇外の場合は、いくら性能がよいICTであっても支援活動では活用できないためである。したがって、ソーシャルワークに特化したICTがあっても、そのままソーシャルワークが実践できるわけでない。ICTはあくまでも、ソーシャルワークを実践するためのツールであるという理解が適切であろう。

このように、ソーシャルワーカーの判断で情報をアセスメントに位置づけるのではなく、利用者にとらえている認識をもとにして、その情報に対して、どのような認識が適切なのかを、ICTを活用する際にたえず吟味しながら実践のなかに位置づけることが必要であると考えられる。

2. 多職種連携における「情報」の位置づけ

これまで述べたようにソーシャルワークでは、利用者とソーシャルワーカーの二者関係によるICTの活用が基本になると考えている。そして、その二者だけでは問題が解決できない場合には、多職種連携による支援を考えることになる。ここでは、利用者とソーシャルワーカーの二者関係から多職種連携に展開するための情報の位置づけを検討したい。

実践場面では、利用者とソーシャルワーカーの二者関係から多職種連携に展開する場合には、利用者の情報を取り扱う保健・医療・福祉の機関や施設をつなぐICTを活用したネットワークシステム（ICTシステム）を活用することになる（西内 2014b:43-45）。

現在、多職種連携におけるICTシステムが実践現場でも多数導入されている。例えば、医療連携・遠隔支援、救命救急支援、健康維持促進、介護連携・業務改善、安心・安全・見守りなどの種類がある（総務省 2012）。

そして、ICTシステムの活用種別ごとに活用範囲が異なっている。例えば医療連携・遠隔支援では、患者と医療機関が主な参加であるが、「在宅医療を実施できる範囲だけ」や「連携が必要な医療機関がある範囲だけ」というように「情報」の活用範囲を限定的にして活用されている（総務省 2012）。

また自治体や企業、第三セクター、NPO法人などICTシステムの実施主体によってその活用範囲が異なっている（西内 2014b:51-66）。例えば、都道府県や市町村などが、実施主体の場合には、その自治体全域がICTシステムの範囲となる。複数の自治体が合同でICTシステムの構築する場合などは、参加した複数の自治体全域がICTシステムの範囲となる。企業や第三セクターが実施主体の場合には、その業務の利便性・効率化を主眼として活用範囲を設定していると考えられる。

さらに複数のICTシステムを組み合わせると

合的なICTシステムを構築し、「情報」の活用範囲が広がっているものもある。

このような多職種連携による総務省の取り組み例を分析すると、次にあげる4点がICTシステムに必要な特性であると考えられる（西内 2014b:52）。

- ①多職種で連携するため、生活情報の「共有」が中心になること
- ②いずれの過程も1人ではなく複数の専門職が行う場合があること
- ③ICTシステムは、生活情報量が多いためデータベースを用いていること
- ④医療・介護情報など正しい情報を伝達することが重要であること

ICTシステムで扱う情報については、ICTを管理する機関が、誰とどこまで共有するかを検討し、利用者の状況に合わせて多職種連携の方法を展開していることが多く、利用者の情報をどのようにとらえているか、多職種間における情報の位置づけがより明確であることがICTシステムを活用する上で有効である。この点は、限定的な情報を扱うのか、より多様な情報を扱うのかというICTシステムの機能に影響する。

そこで、多職種職種によるICTシステムを導入する際には、事前に「情報」の位置づけを整理する必要がある。これまで述べてきたことをふまえて、「情報」の位置づけを整理する方法について、以下の4点が考えられる。

- ①多職種連携による生活認識の相違を考慮した情報の共有・検討ができるか峻別すること
- ②生活認識をもとにして情報を活用し、多職種連携が展開できるか検討すること
- ③ICTシステムを活用して生活情報の共有・検討すること
- ④多職種連携にICTシステムが活用できているかどうかを検討すること

まず、「多職種連携による生活認識の相違を考慮した情報の共有・検討ができるか峻別すること」については、ソーシャルワークの視点で考えれば、

利用者の認識している情報をもとに多職種連携を展開していくことが望ましい。仮に専門職の視点のみで利用者の生活課題を検討している場合には、ソーシャルワーカーとして、利用者が認識している情報をもとに意見を述べる必要があるだろう。

2点目に、「生活認識をもとにして情報を活用し、多職種連携が展開できるか検討すること」については、①の「多職種連携による生活認識の相違を考慮した情報の共有・検討ができるか峻別すること」ができれば、それをもとに利用者の情報を整理し、多職種連携を展開できるかを検討することができると思う。

3点目に、「ICTシステムを活用して生活情報の共有・検討すること」については、①「多職種連携による生活認識の相違を考慮した情報の共有・検討ができるか峻別すること」、②「生活認識をもとにして情報を活用し、多職種連携が展開できるか検討すること」ができれば、多職種連携による支援活動を展開する際、実際にICTシステムを活用することである。

4点目は、「多職種連携にICTシステムが活用できているかどうかを検討すること」である。これは、①「多職種連携による生活認識の相違を考慮した情報の共有・検討ができるか峻別すること」、②「生活認識をもとにして情報を活用し、多職種連携が展開できるか検討すること」、③「ICTシステムを活用して生活情報の共有・検討すること」という一連の流れを経た後で、ICTシステムが多職種連携に適切に活用できているか否かを検討することである。例えば、多くの情報を扱うICTシステムを活用する場合には、情報の入力作業が煩雑になり、情報を入力するだけで安心してしまい、本来の目的である多職種連携につながっていない場合(西内 2014a:48-50)も見受けられる。

このように、多職種連携をソーシャルワークにおける支援展開の一部として考えるならば、利用者とソーシャルワーカーの支援関係の延長に、多職種連携としての支援があると考えればICTやICTシステムを有効に活用できると考えられる。

そのため、多職種連携における「情報」についても、利用者の認識している情報をもとに、その他の情報の峻別や検討を行うことが望ましいだろう。

V. ICTを活用したソーシャルワークのモデルを構築するための課題

ICTを活用したソーシャルワークのモデルを構築するためには、情報の特性理解が重要である。そこでソーシャルワークにおけるICTにおける情報の特性は、以下の4点にまとめることができる(西内 2014b:40-42)。

- ① ICTが扱う情報は、受け取る人によって、解釈が異なること。
- ② 主観的な思いや複数の情報を総合的に判断する場合などは人によって解釈に差がある。その人の関心や社会的背景、専門知識の有無等により差が生じること。
- ③ 生活情報については、その内容の確認と、他者と解釈を比較し合い、共有すること
- ④ ICTシステムにアクセスできる権限者は、情報を入力したり、広報する際には、その情報の特性をよく理解しておくこと

つまり、ICTの活用領域によって扱われる情報が異なり、同時にその情報の解釈も異なるため、ICTを活用するソーシャルワーカーは、情報の特性を吟味することが必要となる。そのため、ソーシャルワークにおいて情報の特性を分析すること自体が実践の成果に影響すると考えられる。

これまで本研究においてⅢとⅣで述べたように、利用者とソーシャルワーカーの二者関係、さらに多職種連携において、それぞれで扱う情報の特性を理解しながら実践を展開するわけである。そこで筆者のこれまでの研究(西内 2014a, 西内 2014b)と本研究における検討をふまえて、ICTを活用したソーシャルワークのモデルを構築するための課題を整理しておきたい。

- ① 利用者の認識している情報か否かを峻別し、利用者とソーシャルワーカーがICTを活用できるモデルとして構築すること

②利用者支援から多職種連携まで一連の展開が
するために情報を活用できるモデルを構築す
ること

まず、「利用者の認識している情報か否かを峻別し、利用者とソーシャルワーカーがICTを活用できるモデルとして構築すること」については、西内（2014a）の研究において、ICTの特性に合わせてソーシャルワークを実践することが重要であるという段階であったが、本研究では、さらに情報の位置づけに着目して考察した結果、利用者の認識している情報か否かを峻別し、利用者とソーシャルワーカーがICTを活用できるモデルとして構築することが必要である点を指摘した。

2つめに、ソーシャルワークにおけるICTについては、利用者とソーシャルワーカーの二者関係におけるICT活用形態を基盤にして、多職種連携へ拡大させた上で、情報を吟味しながらICTシステムの活用が可能であるICT活用モデルを構築することを課題として挙げておきたい。

VI. おわりに

利用者の生活認識については、太田義弘（1992）が積年にわたり研究を蓄積している。代表的な研究では、エコシステム構想として、利用者の生活コスモス（cosmos）を基点にマイクロからマクロまでエコシステム状況を認識しソーシャルワークを展開するためのコンピューター支援ツールの研究がある。

また利用者支援へのソーシャルワーカーの関わり方については、川田誉音（1977）の研究として、利用者の過程である「生の過程」にソーシャルワーカーが関わる意義を考察している研究が本研究に示唆を与えている。

本研究では、ソーシャルワークにおけるICTの活用枠組み（西内 2014a, 西内 2014b）をさらに進めて、ICT活用モデルへ具体化する構築する際の実践課題を検討した。

今後の研究においては、本研究で述べた新たな課題に取り組み、新たなソーシャルワークのICT

活用モデルを構築したいと考えている。

追記

本研究は、科学研究費助成事業（2014年度～2016年度：基盤研究（C））課題番号26380752の助成を受けて実施している。

注

- 1) 総務省では、ICT戦略会議や地域ICT振興に関する施策が実施されている（総務省「ICT戦略会議」）
(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/index.html, 2015.9.20).
- 2) 厚生労働省では、「医療機能情報提供制度（医療情報ネット）」や「介護サービス情報公表システム」など、利用者が直接利用できる情報を提供している（厚生労働省「医療機能情報提供制度（医療情報ネット）」
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/teikyouseido/index.html, 2015.9.20).
- 3) 2011年8月に文部科学省の「教育の情報化に関する懇談会」が、「教育の情報化ビジョン（骨子）」をまとめ、学校教育においてICTを推進していくことを明記している（文部科学省「教育の情報化ビジョン（骨子）」
http://www.mext.go.jp/b_houdou/22/08/1297089.html, 2015.9.20)
- 4) 本研究において、「ICT」の用語を用いる場合には、ICTとICTシステムの両方を含むものとする。なお、ICTシステムのみ限定した説明には、「ICTシステム」を用いる。
- 5) ICTはデジタル方式によって情報を創出、保存、処理、共有する「総称」である。（Hill, A. and Shaw, I., *Social Work and ICT*, SAGE Publications, 2011, p.21.）。本研究ではICTのうち、ネットワークを活用したICTには「ICTシステム」の用語を

用いる（武林亨（研究代表）「在宅医療・介護の連携における情報通信技術（ICT）活用に関する研究」『平成24年度 厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業総括・分担研究報告書』2013年 2-15頁）。

- 6) 金田一京助・山田忠雄・柴田武・酒井憲二・倉持保男・山田明雄（2003）『新明解国語辞典第五版』三省堂，677-678の内容を筆者が要約して本文で説明している。

文献

- Dorfman, R.A., (1996) *Clinical Social Work*, Brunner/Mazel. (=1999, 西尾祐吾・上續宏道訳, 『臨床ソーシャルワーク：定義, 実践そしてビジョン』相川書房.)
- Hepworth, D., Rooney, R.H., Larsen, J.A., (2006) *Direct social work practice : Theory and Skills*, 8th ed., Brooks/Cole. (=2015, 北島英治・澁谷昌文・平野直己・藤林慶子・山野典子監訳『ダイレクト・ソーシャルワークハンドブックー対人支援の理論と技術ー』明石書店.)
- Hill, A. and Shaw, I., (2011) *Social Work and ICT*, Sage Publications, 8-126
- 岩間伸之（2008）『支援困難事例へのアプローチ』メディカルレビュー社，11-190.
- Johnson, L.C. and Yanca, S.,J., (2001) *Social work Practice : A Generalist Approach*, 7th ed., Allyn and Bacon. (=2004, 山辺朗子・岩間伸之訳『ジェネラリスト・ソーシャルワーク』中央法規出版.)
- 金田一京助・山田忠雄・柴田武・酒井憲二・倉持保男・山田明雄（2003）『新明解国語辞典第五版』三省堂，677-678.
- 川田誉音（1977）「ソーシャルワーク過程ー「生の過程」と「援助の過程」ー」『四国学院大学論集』39, 95-118.
- 厚生労働省高齢者介護研究会報告書（2003）『2015年の高齢者介護ー高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けてー』
<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/kenkou/15kourei/>, 2015.9.20)
- 厚生労働省社会保障審議会介護保険部会（2013）「地域包括ケアシステムについて」『第46回社会保障審議会介護保険部会資料』, 6.
- Meyer, C, H., (1993) *Assessment in Social Work Practice*, Columbia University Press.
- 中村佐織（2002）『ソーシャルワーク・アセスメントーコンピューター教育支援ツールの研究ー』相川書房，57-92.
- 西内章（2014a）「ソーシャルワークにおけるICTの意義と課題」『高知県立大学紀要 社会福祉学部編』63, 39-54.
- 西内章（2014b）「ソーシャルワークにおけるICTを活用した生活認識の研究」関西福祉科学大学大学院博士論文，2014. 1-158.
- 西梅幸治「支援ツールの概要」太田義弘・中村佐織・石倉宏和編（2005）『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング』中央法規出版，67-71.
- 野中猛監修（2009）『支援困難ケアマネジメント事例集』日総研出版，16-41.
- 小笠原浩一・島津望（2007）『地域医療・介護のネットワーク構想』千倉書房，14.
- 岡田正・高橋三吉・藤原正敏編（2010）『ネットワーク社会における情報の活用と技術 三訂版』実教出版，2-61.
- 岡田朋子（2010）『支援困難事例の分析調査ー重複する生活課題と政策のかかわりー』ミネルヴァ書房，49-143.
- 太田義弘（1992）『ソーシャルワーク実践とエコシステム』誠信書房，1-231.
- 総務省（2012）「ICT戦略会議」
(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/local_support/index.html, 2015.9.20).
- 特定非営利活動法人日本ソーシャルワーカー協会

（2013）「地域包括ケアシステムの構築に向けた高齢者が住まい続けるための生活支援に関する調査」『平成24年度 老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業報告書』，
2.